

**ANALISIS PENGARUH FAKTOR-FAKTOR  
KUALITAS LAYANAN TERHADAP  
MINAT MENGGUNAKAN KEMBALI JASA KERETA API  
EKSEKUTIF TURANGGA**

**SKRIPSI**

DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN PERSYARATAN  
DALAM MEMPEROLEH GELAR SARJANA EKONOMI  
JURUSAN MANAJEMEN

KK  
B 159 /03

Ana  
a



DIAJUKAN OLEH :

**ANANG KURNIAWAN A W**  
No. Pokok : 049922828 E

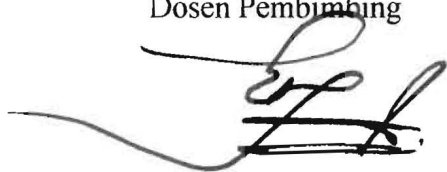
**KEPADA  
PROGRAM STUDI EKSTENSI**

**FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS AIRLANGGA  
SURABAYA  
2003**

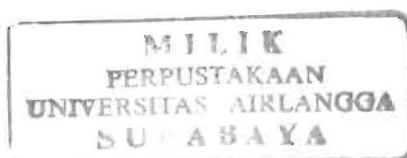
Surabaya, 21. 04. 2003

Skripsi telah selesai dan siap untuk diuji

Dosen Pembimbing



Prof. DR. H. EFFENDIE, S. E.



**SKRIPSI**

**ANALISIS PENGARUH FAKTOR-FAKTOR KUALITAS LAYANAN  
TERHADAP MINAT MENGGUNAKAN KEMBALI  
JASA KERETA API EKSEKUTIF TURANGGA**

**DIAJUKAN OLEH :**

**ANANG KURNIAWAN ARIF WICAKSONO**

**No. Pokok : 049922828 E**

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH

DOSEN PEMBIMBING,



**Prof. DR. H. EFFENDIE, SE.**

Tanggal 26.05.2003

KETUA PROGRAM STUDI,



**DR. H. AMIRUDDIN UMAR, SE.**

Tanggal 4.06.2003

## ABSTRAKSI

Kualitas layanan merupakan persepsi pelanggan terhadap keunggulan layanan badan usaha tertentu, kualitas yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang atau persepsi penyedia jasa, melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi pelanggan. Pelangganlah yang mengkonsumsi dan menikmati jasa perusahaan, sehingga merekalah yang seharusnya menentukan kualitas jasa yang dirasakan. Berdasarkan latar belakang tersebut penulis tertarik mengambil penelitian dengan judul : “Analisis Pengaruh Faktor-faktor Kualitas Layanan Terhadap Minat Menggunakan Kembali Jasa Kereta Api Eksekutif Turangga” pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 8 Stasiun Gubeng Surabaya.

PT. KAI (Persero) merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa transportasi kereta api di Indonesia. PT. KAI (Persero) memiliki beberapa wilayah dalam jaringan rel kereta api yaitu meliputi wilayah Jawa dan Sumatera. Adapun wilayah Sumatera PT. KAI (Persero) hanya mengkhususkan transportasi jasa kereta api untuk sarana pengangkutan barang atau pertambangan. Adapun wilayah Jawa, PT. KAI (Persero) memiliki transportasi jasa kereta api untuk berbagai jenis pelayanan yaitu pengangkutan barang atau penumpang. Sarana pengangkutan transportasi PT. KAI (Persero) mempunyai kriteria kereta api yang ditawarkan kepada pelanggan. Dalam hal ini peneliti hanya mengamati kereta api jenis pengangkutan penumpang, yaitu Kereta Api Eksekutif Turangga dengan jalur tujuan kota Surabaya dan kota Bandung. Namun dalam usaha transportasi secara luas PT. KAI (Persero) terutama Kereta Api Eksekutif Turangga mempunyai pesaing yaitu : bus, biro travel dan pesawat terbang. Karena pesaing tersebut mempunyai kelebihan yang tidak dimiliki oleh pihak PT. KAI (Persero), sehingga penumpang atau pelanggan bisa sewaktu-waktu memanfaatkan layanan transportasi tersebut tanpa harus memperhatikan jadwal pemberangkatan seperti Kereta Api Eksekutif Turangga.

Analisis menggunakan model analisis regresi berganda :

$$Y = -3,527 + 1,257 X_1 + 1,756 X_2 + 1,0,80 X_3 + 0,929 X_4 + 0,942 X_5$$

Hal ini pihak PT. KAI (Persero), khususnya Kereta Api Eksekutif Turangga selalu berupaya untuk memberikan keunggulan dalam memberikan pelayanannya ke konsumen dengan cara melaksanakan lima dimensi *Servqual* yaitu : *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*. Salah satu wujud pelaksanaan tersebut yaitu dengan memberikan layanan fasilitas yang eksekutif bagi penumpang yang berkelas dan memberikan gerbong tambahan apabila terjadi kepadatan penumpang. Sehingga dengan *reliability* sebagai variabel dominan dapat meningkatkan minat menggunakan kembali.